



POSADA de las CUEVAS

H O T E L

REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO

Índice

PRESENTACIÓN

1. NORMAS DE REGISTRO Y ESTANCIA.
 - I. Garantía de pago.
 - II. Acceso.
 - III. Pagos.
 - IV. Cancelaciones.

2. NORMAS DE SERVICIOS PRESTADOS POR EL HOTEL.
 - I. Servicios de limpieza.
 - II. Servicio de guarda ropa.
 - III. Servicio de recepción.
 - IV. Servicio de cafetería.

3. NORMAS DE CONVIVENCIA E HIGIENE
 - I. Normas para fumadores.
 - II. Normas de comidas y bebidas del exterior.
 - III. Acceso con animales.
 - IV. Objetos perdidos o abandonados.

4. NORMAS DE PRIVACIDAD.
 - I. Gestión de datos personales.

PRESENTACIÓN

El Hotel Posada de las cuevas cuenta con el presente reglamento de régimen interno, en el que se incluyen normas, servicios, horarios, etc. Que afectan tanto al Hotel como a sus empleados y los clientes del mismo.

Este reglamento será de **obligatorio cumplimiento** por todas las personas que se hospeden o visiten el Hotel y podrá ser consultado por toda persona que lo desee, solicitándolo en recepción.

El desconocimiento de nuestro reglamento no exime a la persona de su cumplimiento puesto que está redactado en relación a las normas y legislación vigente.

El hotel se reserva el derecho de admisión o cancelación de toda reserva que contravenga este reglamento, así como las normas de convivencia y sentido común, incluyendo todas las acciones irrespetuosas con el Hotel o los huéspedes

Agradecemos que nos elijan para hospedarse en nuestro Hotel, les recordamos que si después de revisar este reglamento tienen alguna duda pueden dirigirse a nuestras empleadas de recepción para resolverla.

1. NORMAS DE REGISTRO Y ESTANCIA

❖ **Garantía de pago**

El hotel solicitará un **número de tarjeta de crédito** y la fecha de caducidad de la misma con el fin de pre autorizar dicha tarjeta. La pre autorización se realizará con el fin de validar la tarjeta para que, en caso de no presentarse, ocasionar algún desperfecto, o cancelar fuera del periodo gratuito, el Hotel pueda realizar el cobro de la estancia.

El hotel se reserva el derecho de reclamar y/o cobrar, los daños, desperfectos, deterioros y/o robos que pudieran ser ocasionados por los huéspedes.

El Hotel podrá realizar el cargo de la reserva en la tarjeta facilitada días antes de la misma, o ese mismo día.

❖ **Acceso**

Los usuarios podrán acceder libremente al establecimiento, separando los usuarios de cafetería, que no deberán acreditarse y los usuarios de las habitaciones, que deberán acreditarse.

Los usuarios que se hospeden en nuestras habitaciones, deberán realizar el **Check in**, facilitando a los empleados de recepción su **DNI o PASAPORTE**, a fin de ser identificados.

❖ **Pagos**

El Hotel acepta los diferentes métodos de pagos:

- Efectivo (€)
- Tarjeta de crédito
- Tarjeta de débito
- Transferencia bancaria(en caso de grupos o largas estancias)

Los usuarios deberán **abonar el total** de los servicios contratados a la hora de su llegada, en el momento del Check in, o solicitar que se les realice el cobro por adelantado mediante un correo electrónico.

La **no presentación o reducción de la estancia** no eximirá al cliente del pago de los servicios contratados, debiendo ser abonados en su totalidad.

El cliente podrá solicitar que su factura sea enviada a su correo electrónico o entregada en papel en el momento del pago.

❖ **Cancelaciones**

En Hotel Posada las cuevas nos regimos por una política de cancelación de hasta **7 días previos** al día de la reserva, pasado ese periodo el cliente deberá abonar la totalidad de su reserva, asista o no a su reserva.

2. NORMAS DE SERVICIOS PRESTADOS POR EL HOTEL

❖ **Servicios de limpieza**

La limpieza de las habitaciones se realiza a diario, en horario de **08:30h a 13:00h**, no pudiendo realizarse el servicio a aquellas habitaciones que no sean puestas al servicio de los empleados de limpieza.

En caso de que no desee este servicio, el cliente deberá colocar el cartel de no molestar en la puerta. Pasadas 48h los empleados de limpieza se pondrán en contacto con los huéspedes para concretar un periodo determinado para poder realizar la limpieza de la habitación.

El cambio de sábanas y toallas se realiza **cada día** de entrada en cada habitación, en caso de estancias de larga duración las sábanas y toallas se cambiarán **cada 4 días**.

❖ **Servicio de guarda ropa**

El Hotel ofrece a sus clientes el servicio de guarda ropa/equipaje tanto en el día de su llegada como en el día de su salida. Los horarios para ellos serán similares a los horarios de recepción, desde las **08:30h a las 22:00h.**

❖ **Servicio de recepción**

La recepción presencial del Hotel tendrá un **horario desde las 08:30h a las 22:00h.** Después de esa hora, los clientes que no hayan realizado el Check in, podrán realizarlo de manera autónoma con nuestro auto check in.

Para realizar el **auto Check in**, los clientes deberán facilitar DNI o PASAPORTE mediante una foto y el pago se realizara previamente a que el cliente reciba las instrucciones para realizar el auto Check in, a modo de garantía de pago.

❖ **Servicio de cafetería**

La cafetería tendrá un horario desde las **08:30h a las 22:00h.**

El desayuno tendrá un horario desde las **08:30h a las 11:00h.**

Los usuarios podrán disfrutar de este servicio tanto en el salón junto a la cafetería como en nuestra terraza.

3. NORMAS DE CONVIVENCIA E HIGIENE

❖ **Normas para fumadores.**

Se prohíbe fumar en todo el Establecimiento, a excepción de las **zonas habilitadas para ello**, terraza común o terrazas privadas.

Los usuarios que deseen fumar, deberán hacer uso de los **ceniceros** disponibles en dichas zonas, o solicitándolos a nuestro personal.

El incumplimiento de la prohibición de fumar en la habitación supondrá un **cargo de 20€**.

❖ **Normas de comidas y bebidas del exterior.**

Queda **prohibida** la introducción e ingesta de comida y bebida en las zonas comunes. Los huéspedes podrán introducir e ingerir los alimentos que deseen en sus habitaciones, siempre que estos no supongan un riesgo para las instalaciones del Hotel. Queda Prohibido de igual manera el cocinado de comidas en las habitaciones o zonas comunes

❖ **Acceso con animales.**

Su mascota es **bienvenida** a nuestro establecimiento. Los usuarios que deseen disfrutar de las instalaciones del Hotel con sus mascotas deben **pre avisar** de su estancia, ya que esta situación con lleva a un suplemento diario de **10,00€/día** por cada mascota.

Los huéspedes que deseen disfrutar con su mascota de nuestro Hotel, encontraran a la llegada a sus habitaciones, una cama para las mascotas y un bebedero/comedero, facilitado por El Hotel para la comodidad de los animales.

❖ **Objetos perdidos o abandonados.**

Los objetos perdidos o abandonados por los huéspedes del Hotel podrán ser enviados a domicilio si el cliente lo solicita, en un plazo de **15 días** y **Contra reembolso**.

La ropa interior que se abandone en las instalaciones será desechada automáticamente.

4. NORMAS DE PRIVACIDAD

❖ **Gestión de datos personales.**

En Hotel Posada de las cuevas seguimos la política actual en la que se regula la gestión y protección de datos de los huéspedes.

<https://www.boe.es/eli/es/lo/2018/12/05/3>